



20238704424191

Radicado No.: **20238704424191**

Fecha: **14/11/2023**

Página 1 de 4

GD-F-007 V.23

Neiva, Huila

Señor(a)
MANUEL ANTONIO RINCON GONZALEZ
Finca La Esperanza Vereda Guariamena
Orocue, Casanare

Asunto: Respuesta al radicado SSPD No. 20235294269392 de fecha 09/11/2023

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, trasladada por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante las cuales presenta inconformidad relacionada con la falta de calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica, se le informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver su solicitud, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad, conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

Revisada la solicitud no se evidencia el nombre de la empresa prestadora; de conformidad con el artículo 16 y 17 de la ley 1755 de 2015, me permito solicitar a usted la aclaración de su solicitud con el fin de darle el trámite correspondiente.

“Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
ssp@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el petionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Ahora bien, revisado el contenido de su reclamación, se evidencia que la misma se encuentra incompleta al no manifestar cuál es la ESP contra la cual dirige su solicitud. Es por ello que se requiere de su parte se brinde la información detallada del prestador del servicio a la cual desea iniciar su actuación administrativa, toda vez que imposibilita a esta entidad cumplir con el traslado de su petición a la E.S.P competente para el respectivo análisis y trámite a su inconformidad.

Para una mejor orientación sobre el tema objeto de su petición, es preciso hacer alusión a las leyes y normas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que tienen relación con el objeto de su petición.

La Ley 142 de 1994, en algunas de sus normas hace referencia de manera genérica **a la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos**, sin entrar a definir o a determinar estándares o indicadores sobre continuidad o calidad del servicio. Así, por ejemplo, en su artículo 2 sobre intervención del Estado en los servicios públicos, prescribe en su numeral 1 que uno de los fines de la intervención es garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, en tanto que en el numeral 4 se señala que la prestación debe ser continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo, cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

Por su parte el artículo 136 de la misma Ley dispone que la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

Con relación a la calidad del servicio, la Resolución CREG 108 de 1997 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, dispone lo siguiente:

“Artículo 3 Criterios Generales.

(...)

4.) de calidad y seguridad del servicio. Las personas prestadoras de los servicios públicos de energía y eléctrica y de gas combustible por red de ductos, deben suministrar los respectivos servicios con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato.”

Adicionalmente se ordena al operador de red debe construir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema en los niveles de tensión II, III y IV, por daños y perjuicios que causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada. El cubrimiento de este instrumento financiero se determina de conformidad con lo establecido en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

“Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. (...)

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

Se le invita a consultar la herramienta virtual “Te Resuelvo” en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le informa que esta entidad cuenta con la página web www.superservicios.gov.co, en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios públicos domiciliarios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

Cordialmente,



PATRICIA ALMARIO ORTIZ
Directora Territorial Suroriente

Proyectó: Shirley Cecilia Salcedo Rodríguez - Profesional Universitaria.
Revisó: María Paula Ortega Cuellar - Profesional Universitaria.